



PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RADICACION Y COBRO DE
INCAPACIDADES DE LA EMPRESA KAMEX INTERNATIONAL S.A.S

PROYECTO DE GRADO
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

PRESENTAN:

LICETH YURANI SANCHEZ SALINAS

ASESOR:

WILLIAM ERNESTO BOLIVAR SALGADO
Magister en Educación

ZIPAQUIRÁ, AGOSTO 2021

DEDICATORIA

Dedicado a mi madre, por su ejemplo, esfuerzo y apoyo inalcanzable por verme crecer personal y profesionalmente cada día. A mi tutor por su entrega y aporte de conocimiento para hacer realidad este proyecto y a la empresa por darme la oportunidad de aprender, crecer laboralmente, desarrollar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante mi carrera.

RESUMEN

Kamex International S.A.S fabricante y comercializadora de productos ortopédicos, rehabilitación y complementarios en el área de la salud y belleza con más de 25 años de trayectoria en el mercado nacional e internacional, y un total aproximado de 150 colaboradores, es una empresa en la cual se evidencia una deficiencia en el proceso de radicación y cobro de incapacidades, llevando una cartera histórica pendiente de aproximadamente 5 años, que ha afectado de manera importante el flujo de efectivo en la compañía, con la identificación de la problemática se genera una estrategia para el mejoramiento continuo del proceso de radicación y cobro de incapacidades, mediante un manual de procedimientos que permite describir el paso a paso de manera correcta y bajo la normatividad vigente, esperando como resultado la recuperación del pago de esas prestaciones económicas y correcto trámite del proceso en la actualidad.

Palabras clave:

Incapacidad, radicación, cobro, procedimiento, proceso, normatividad.

ABSTRACT

Kamex International SAS manufacturer and marketer of orthopedic, rehabilitation and complementary products in the health and beauty area with more than 25 years of experience in the national and international market, and a total of approximately 150 collaborators, is a company in which evidences a deficiency in the process of filing and collecting disability, carrying a pending historical portfolio of approximately 5 years, which has significantly affected the cash flow in the company, with the identification of the problem a strategy for improvement is generated continuous process of filing and collecting disability, through a manual of procedures that allows describing the step by step correctly and under current regulations, expecting as a result the recovery of the payment of these economic benefits and correct processing of the process at present.

Keywords:

Disability, filing, collection, procedure, process, regulations.

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Antecedentes y contexto de la experiencia	3
1.1. Marco contextual	3
1.2. Reseña de la experiencia	4
2. Descripción del problema necesidad encontrado en la experiencia de práctica	4
3. Plan de sistematización	6
3.1. Propósito de la sistematización	7
3.2. Alcance	7
3.3. Delimitación temática	8
4. Formulación del problema de aprendizaje	9
5. Objetivos de la sistematización	10
5.1. Objetivo general	11
5.2. Objetivos específicos	11
6. Marco teórico	11
7. Planeación y metodología	20
8. Análisis de la intervención	35
8.1 Resultados	36
8.2 Conclusiones	45
9. Aprendizajes	46
10. Referencias (estilo apa)	48

11. Anexos

Lista de tablas

Tabla 1 Cuadro en tiempo de reconocimiento por días de incapacidad Otorgado de Medico tratante	18
Tabla 2 Cuadro de participacion porcentual en cartera por entidad (años 2016 a 2020)...	24
Tabla 3 Cuadro de días de ausentismo vs entidad (años 2016 a 2020).....	26
Tabla 4 Cuadro de cartera total por años (2016 a 2020).....	27
Tabla 5 Cuadro de causal de negacion para el pago de prestaciones economicas.....	29

Lista de figuras

Figura 1 Radicacion y cobro de incapacidades	15
Figura 2 Grafico de participacion porcentual en cartera por entidad (años 2016 a 2020).	25
Figura 3 Grafico de días de ausentismo empresa vs entidad (años 20126 a 2020)	26
Figura 4 Grafico de cartera total por años (2016 a 2020)	28
Figura 5 Grafico causal de negacion para el pago de prestaciones economicas.....	28
Figura 6 Cronograma de actividades realizadas en la empresa kamex.....	32
Figura 7 Historial de desarrollo de practicas profesionales	33
Figura 8 ¿Cuánto lleva en la empresa?	38
Figura 9 ¿Considera que se tiene un adecuado manejo en el proceso de incapacidades?	39
Figura 10 ¿Qué consecuencias trae para la empresa un incorrecto manejo de cobro de incapacidades?	39
Figura 11 ¿Qué resultados esperados con la implementacion de un procedimiento de radicacion y cobro de incapacidades?.....	39

Introducción

De acuerdo con la ley 100 del año 1993 se reforma el sistema de seguridad social integral en Colombia el cual se compone de los sistemas de salud, pensión, arl y servicios complementarios que dan garantía de protección a los derechos fundamentales y desde allí se inicia el reconocimiento de las incapacidades medicas para usuarios afiliados al régimen contributivo. Las personas en algún momento nos vemos sometidos a eventualidades que afectan la salud inhabilitándonos para cumplir las funciones del día a día, debido a estos incidentes la ley determino que el auxilio por incapacidad es un derecho de los trabajadores que garantiza el mínimo vital a la salud y vida del trabajador inhabilitado para cumplir sus funciones, es por eso que los empleadores deben corresponder con este pago aunque las entidades responsables del pago de esas prestaciones económicas aun no hayan hecho el reembolso, para que sea efectivo este reembolso la empresa debe cumplir con los requisitos que exige la normatividad y cada entidad, como:

- Haber cotizado como mínimo 4 semanas en forma ininterrumpida y completa.
- Incapacidades que le sean generadas al paciente después de haberse trasladado a otra EPS.
- Cotización inferior al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
- Empleador en mora durante la incapacidad, licencia de maternidad o licencia de paternidad.
- Incapacidades presentadas fuera de plazo.
- Licencias de maternidad en las que la usuaria no cumpla con las cotizaciones al S.G.S.S.S. en forma ininterrumpida durante todo el período de gestación.

Licencias de paternidad en las que el usuario no cumpla con las cotizaciones equivalentes a un período de gestación.

De no cumplir con las condiciones requeridas no será posible el reembolso de las incapacidades. Ahora cabe aclarar que el empleador es el encargado de realizar toda la gestión de radicación y cobro lo que se ha convertido en un dolor de cabeza para las organizaciones pues genero una fuerte función administrativa de constancia, disciplina y manejo de tiempos para evitar el vencimiento de la radicación y cobro, si se lleva un incorrecto manejo de este proceso, se puede convertir en pérdidas de dinero importante a la compañía.

Por lo tanto, la presente sistematización enfoco su desarrollo para lograr una estrategia mediante una investigación hacia el contexto de la radicación y cobro de incapacidades bajo la normatividad actual en Colombia y las exigencias de cada entidad y así mejor el proceso en la empresa Kamex.

1. Antecedentes y contexto de la experiencia

1.1. Marco contextual

EMPRESA

Kamex International S.A.S es una empresa colombiana ubicada en la variante de Cajicá, vereda Calahorra lote 2, con más de 25 años de trayectoria en el mercado nacional e internacional, fabricantes y comercializadores de productos ortopédicos, rehabilitación y complementarios en el área de la salud y belleza. Nace de la necesidad de contar en el país con un lugar donde encontrar la línea completa de Órtesis y prótesis no existente en ese momento en Colombia. Es así como inicia la importación de prótesis en los principales hospitales del país, tras una gran lista de contactos, permitiendo el crecimiento, innovación y reconocimiento de la compañía contando con estándares de calidad bajo certificación norma ISO 9001: 2015.

MISIÓN

Comercializar productos y servicios en el área de la salud, belleza y confort, buscando la satisfacción de nuestros clientes, generando rentabilidad, sostenibilidad y bienestar para los grupos de interés involucrados.

VISIÓN

Ser reconocidos como la mejor opción en el mercado.

1.2. Reseña de la experiencia

Por medio de las diferentes opciones brindadas por la Corporación Universitaria Minuto de Dios, para el desarrollo de la práctica profesional en la carrera de administración de empresas, la modalidad escogida para el cumplimiento de las mismas fue la de vínculo laboral, por lo cual iniciaron desde el periodo 2020 - 01, 2020 - 02 y 2021 - 01 con una duración por periodo de 4 meses, en la empresa Kamex International donde me desempeñe en el proceso de gestión humana y el área de nómina.

Como estudiante la experiencia del desarrollo de mis prácticas en el área de nómina fue enriquecedora, debido a que he ido creciendo en la empresa desde mis inicios como auxiliar en gestión humana, hasta la actualidad como analista de nómina, lo cual ha favorecido mi aprendizaje y ha fortalecido mis competencias a partir de la práctica por todos los conocimientos adquiridos en la carrera de administración.

2. Descripción del problema necesidad encontrado en la experiencia de práctica

Kamex International SAS es una empresa manufacturera que cuenta con aproximadamente 200 colaboradores en su operación llevando a cabo la fabricación y comercialización de productos ortopédicos, línea de belleza y dispositivos de movilidad a nivel nacional e internacional, dentro de los diferentes procesos que desarrolla en consecución con su actividad, el área de gestión humana ejecuta las distintas actividades relacionadas con la administración del personal y entre estas se han evidenciado falencias en el control y cobro de las incapacidades de origen común como enfermedad general, licencia de maternidad o paternidad, y donde se ha detectado con ayuda de los cierres anuales y el reporte de cartera pendiente de la empresa, que desde el año 2016 existen valores que las entidades encargadas de reconocimiento económico de las incapacidades no han cancelado, lo cual ha hecho que la compañía se vea afectada financieramente siendo a 2021 una suma aproximada de \$ 90.000.000 millones de pesos sin recaudo. En este sentido, se ha evidenciado la ausencia de un procedimiento claro y estructurado que defina la ruta a seguir en el proceso y gestión de cobro, así como a su vez no existe un constante seguimiento de la recuperación de dinero por este concepto.

Es importante precisar que las incapacidades son un reconocimiento económico derivado de la relación laboral que justifican la ausencia de un trabajador por un periodo de tiempo determinado y corresponde al empleador realizar el trámite de recobro ante las entidades pertinentes, desde su transcripción hasta su pago, pues el ministerio de trabajo dispone en la Ley 019 de 2012 que el empleador es quien adelantará, de manera directa ante la EPS, los trámites para el reconocimiento de las incapacidades. Social, M.D (2016).

Entretanto el empleador debe efectuar el pago de este auxilio económico al trabajador, y en consecuencia la compañía sule el pago de esos conceptos sin percibir su recaudo de forma oportuna.

A su vez la Ley 1438 de 2011 en su artículo 28 menciona, “Prescripción del derecho a solicitar reembolso de prestaciones económicas. El derecho de los empleadores de solicitar a las Entidades Promotoras de Salud el reembolso del valor de las prestaciones económicas prescribe en el término de tres (3) años contados a partir de la fecha en que el empleador hizo el pago correspondiente al trabajador “Social, M.D (2016). Es decir que la empresa tiene solo tres (3) años para lograr el recobro de estas prestaciones económicas, y de no realizar el trámite en este tiempo se enfrenta a graves pérdidas económicas.

Con la identificación de la problemática se tiende a deducir que en Kamex International S.A.S no se incurre en un proceso satisfactorio al momento de radicar y cobrar las incapacidades que garantice el efectivo pago de las entidades responsables, lo que se convierte en un problema de flujo de efectivo que afecta la operación de la compañía. Teniendo en cuenta esta situación se plantea desarrollar un procedimiento que contemple las pautas y lineamientos, con el fin de mejorar el trámite de radicación y cobro de incapacidades en la compañía.

En este contexto, se plantea la pregunta de la presenta investigación ¿Cómo crear un procedimiento para el trámite de radicación y cobro de incapacidades en la empresa Kamex International SAS?

3. Plan de sistematización

3.1. Propósito de la sistematización

El propósito de la presente sistematización pretende fortalecer las competencias obtenidas durante el proceso de formación académica en la disciplina de administración de empresas; así como en el desarrollo de las aptitudes en un entorno organizacional que permite la apropiación de conocimientos y destrezas para hacerle frente a los retos que trae consigo el mundo laboral.

A lo largo de esta experiencia se logran identificar falencias en el proceso administrativo encargado del control de incapacidades, lo que conlleva a establecer una estrategia de mejora en la empresa Kamex International en el proceso de radicación y cobro de incapacidades, por medio de un proceso que evidencie detalladamente los requisitos y anexos exigidos por las entidades responsables de realizar el reconocimiento económico de las incapacidades, así como una ruta que guíe el paso a paso para una efectiva gestión en la recuperación de estas prestaciones económicas.

3.2. Alcance

A partir de la presente sistematización se pretende realizar una investigación acerca del proceso de radicación y cobro de incapacidades, que permita mejorar su gestión dentro de la compañía, mediante la elaboración de un documento que orienta paso a paso, el procedimiento adecuado que se debe cumplir de inicio a fin para obtener una radicación y cobro de manera exitosa de las prestaciones económicas, esperando así obtener resultados favorables para la compañía.

3.3. Delimitación temática

Las organizaciones se encuentran inmersas en constantes cambios en la normatividad y leyes empresariales que deben cumplir a cabalidad, en este proceso se encuentran normas que rigen a los colaboradores, y específicamente lo que concierne el presente estudio y se refiere a las prestaciones económicas, en tal sentido la empresa se encuentra en la obligación de reconocer el pago en un 66.66 % o 100% dependiendo del tipo de incapacidad a los colaboradores, como lo es de origen común, por accidente de trabajo, por enfermedad laboral o por licencia materna/paterna, así mismo las entidades como Eps, Arl y fondo de pensiones (el fondo de pensiones inician el pago de incapacidad de 180 días en adelante) se encuentran en la obligación de realizar el pago de estas incapacidades siempre y cuando se cumplan con los requisitos.

Ahora, con ayuda de los resultados obtenidos durante el transcurso de la formación académica, la delimitación de esta investigación corresponde a fijar con precisión una estrategia que corresponde a la elaboración de un procedimiento con la reglamentación vigente para la radicación y cobro de incapacidades.

4. Formulación del problema de aprendizaje

La oportunidad de lograr apropiarse los conocimientos de la carrera en un ámbito de práctica profesional que desarrolla y fortalece competencias importantes en el crecimiento laboral como persona, me ha permitido engrandecer y enriquecer las capacidades y destrezas que exige un mundo laboral altamente competitivo y lleno de nuevos retos profesionales como el actual, en esta experiencia he logrado identificar fallas en el proceso de cobro de incapacidades de la empresa Kamex International que afectan el correcto recaudo de efectivo por concepto de estas prestaciones económicas y que como consecuencia genera un afectación financiera a la compañía, en tal sentido con la apropiación y aplicación de conocimientos y habilidades profesionales puedo crear una estrategia que permita mejorar de forma continua el proceso administrativo y que minimice el impacto que esta situación con el transcurso de los años ha dejado en la compañía.

Durante el paso por la compañía Kamex International, he podido afianzar el sentido de pertenencia como trabajador, que me ha permitido aprender diversos temas del área de gestión humana, enriquecer mis conocimientos y enfrentarme a nuevos retos en un entorno organizacional, en retrospectiva me han surgido los siguientes interrogantes que me permiten interpretar a fondo la evolución de mi paso por la empresa como colaborador, practicante y futuro profesional, ¿Logro equilibrar los conocimientos adquiridos durante mi carrera con el desarrollo de la estrategia propuesta versus lo que realmente necesita la empresa?, y en cuestión ha eso es importante razonar sobre ¿Cómo esta experiencia logra ampliar mi campo de competencias básicas como lo son , de comunicación, de gestión, tecnológica entre otras, que son necesarias en el desarrollo del ámbito laboral?, para finalmente resumir en ¿Qué

aporte significativo deja esta experiencia en mi desarrollo como profesional y como persona?.

5. Objetivos de la sistematización

5.1. Objetivo general

Crear procedimiento para optimizar el trámite de radicación y cobro de incapacidades en la empresa Kamex International S.A.S.

5.2. Objetivos específicos

1. Identificar las falencias en el proceso de radicación y cobro de incapacidades al interior de la empresa
2. Analizar la normatividad vigente para la radicación y cobro de incapacidades.
3. Elaborar propuesta para el procedimiento de radicación y cobro de incapacidades

6. Marco teórico

Las organizaciones desarrollan diversos procesos en su operación a fin de surgir y prevalecer en el mercado con la puesta en marcha de estrategias y cambios en la administración que estén a la vanguardia con los nuevos retos empresariales. Como bien es conocido, cada organización se conforma por una serie de departamentos que ejecutan actividades que enlazadas entre sí buscan alcanzar los objetivos empresariales planteados, en este sentido es importante precisar que cada uno de los procesos que allí se gestan son esenciales para el correcto funcionamiento de la operación, entre estos el proceso de gestión humana cuya importancia es primordial en la obtención del capital humano, las relaciones laborales, entre otras, y aporta significativamente en su funcionamiento y alineación con la cultura e identidad organizacionales, como resultado se obtiene un trabajo de calidad total en un efectivo proceso administrativo. Analizando la importancia de los procesos en una organización, surge la necesidad de conocer sus inicios y las teorías que llevaron a su desarrollo.

Henry Fayol considerado como el padre de la teoría clásica, definió las funciones administrativas en: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, y así formar un “proceso administrativo” (Fayol, 1916).

Por otra parte, el modelo de proceso desarrollado por el “gurú” de la calidad Philip Crosby, puede considerarse como el origen de la aplicación de los procesos administrativos en las organizaciones. En dicho modelo se da prelación a los estándares de realización en términos de calidad, costo y programación, si se tiene en cuenta que para Crosby el primer principio absoluto de la calidad establece que ésta significa “conformidad con los requerimientos”. El Modelo de Proceso incluye también materiales, información, procedimientos, instalaciones y equipo, y capacitación y conocimientos, orientados a obtener

finalmente los resultados, los cuales deben superar las expectativas de los clientes (Crosby, 1988).

De modo que para lograr un manejo adecuado de procesos se debe cumplir con ciertas funciones que se enlazan, para así lograr dar frente a los constantes cambios, como nuevas tecnologías, nuevas normatividades, entre otras, para alcanzar los estándares y requerimientos de los clientes bajo el marco de calidad total con un enfoque en la mejora continua tal como lo decía Walton:

El llamado “padre de la calidad”, aseguraba que la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua (Walton, 1988). La calidad se define como la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica como se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación (Deming, 1989, p. 16).

Sin embargo, Juran define, por una parte, la calidad como “adecuación para el uso” (Juran, 1990, p.4), lo utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio, es decir, la capacidad para responder a las necesidades en el uso del producto o servicio. Por otra implica, las acciones internas que la organización emprende para dar cuenta del cumplimiento de las especificaciones relativas al producto o servicio ofrecido, en las cuales inserta su noción de Espiral de la Calidad. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: comportamiento del producto y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986 en James, 1997, p. 46).

Por esta razón la calidad y mejora continua en las organizaciones es más que necesaria, como mencionaba anteriormente el mundo cambiante hace que las empresas se vean en la obligación de mejorar sus productos y servicios. Para generar esa transformación de mejora

se hace necesario el uso de herramientas que nos ayudan a medir, resolver, y planificar los procesos tales como:

El diagrama de flujo o flujograma, se conoce que El primer método de diagrama de flujo de proceso fue introducido, en 1921, por Frank y Lillian Gilbreth [1], con el objetivo de documentar el flujo para estudiar los procesos de trabajo. El objetivo de los Gilbreth fue representar de forma gráfica y sintética, el estado actual de un proceso para, así, obtener una visión que facilitara su optimización. De esta forma se conseguía hacerlo más eficiente y, por tanto, más rentable. Comprobaron cómo, mediante el diagrama de flujo del proceso, se conseguía la fácil detección de errores e inconsistencias, al alcanzar una visión general del sistema.

En su obra “Common Sense Applied to Motion and Time Study” (1932 [2]) , ofreció soluciones a temas que aún hoy son de actualidad. Por ejemplo, afirmó que «... la persona que hace el trabajo sabe mucho más que nadie sobre la mejor manera de hacer ese trabajo y, por lo tanto, es la persona más adecuada para mejorarlo» (Mogensen, 1932). O que un diagrama de flujo de proceso ya adoptado es la base para operar mejoras en el futuro.

En definición el diagrama de flujo nos ayuda a ilustrar y conectar esas ideas para facilitar la comprensión del problema en proceso y así poder aumentar nuestro potencial productivo y laboral, por otra parte, una de las herramientas con gran aceptación para lograr identificar la problemática en curso y generar una estrategia es el diagrama de Ishikawa que es también conocido con el nombre de espina de pescado (por su formar), o también llamado diagrama causa-efecto (CE). Esta es una herramienta que ayuda a estructurar la información ayudando a dar claridad, mediante un esquema gráfico, de las causas que producen un problema, pero en si no identifica la causa raíz. (Valenzuela. L, 2000).

Como resultado de la aplicación del diagrama de Ishikawa logre conectar la necesidad de la empresa Kamex International reflejándola así:

Figura 1. Radicación y Cobro De Incapacidades Kamex



Nota: Elaboración propia

Anteriormente hacíamos mención a los grandes retos que se asumían en el área de gestión humana, las definiciones de procesos administrativo, la mejora continua en la gestión de la calidad y la ayuda de herramienta para la optimización de los procesos que nos ayudan a enfrentar estos retos, entre estos cabe resaltar uno de los más grandes que atañe a todas las

empresas en la actualidad, y trata del cobro de las incapacidades que genera un impacto económico en la organización, desde este punto de investigación es fundamental conocer los conceptos, teorías y normatividad correspondiente.

(Miguel Rodríguez Jouvencel, 1992), en su libro “Incapacidad para el Trabajo”, dice que la Organización Mundial de la Salud define minusvalía como incapacidad “toda restricción o pérdida (causada por efecto) de la capacidad para llevar una actividad del modo o en la medida que se consideran normales para la sociedad”. De igual manera este autor menciona que la O.N.U define minusvalía (interpretado como incapacidad) como “la limitación de la capacidad de un sujeto para realizar actividades que son generalmente aceptadas como componentes básicos de la vida diaria, así como el cuidado personal, las relaciones sociales y la actividad económica según su edad, sexo y rol social”. (Rodríguez Jouvencel, 1993, pág. 23)

En Colombia no hay una definición como tal de incapacidad, la Ley 776 de 2002 reconoce como incapacidad temporal, aquella que según el cuadro agudo de la enfermedad o lesión que presente el afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales, le impida desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado. (Diario Oficial, Ley 776, 2002).

Por otra parte, los lineamientos de la presidencia de la república de Colombia define la Incapacidad de origen profesional cuando se presenta en un funcionario que sufre un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, que según el cuadro agudo de la enfermedad o lesión que genere el afiliado al Sistema General de Riesgo Laborales, le impida desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado. (Presidencia de la República, Lineamiento

para el trámite de incapacidades, 2016) Finalmente la Incapacidad de origen común como la licencia otorgada a causa de una enfermedad o accidente de origen común que no guarda relación con el desarrollo del trabajo. (Presidencia de la República, Lineamiento para el trámite de incapacidades, 2016).

Con ello la ley nos permite conocer los días que serán reconocidos por las entidades según el Decreto 1406 de 1999, los tres (3) primeros días de incapacidad de un trabajador deben ser pagados por el empleador, reconocimiento que se hará bajo la figura de auxilio por incapacidad, el cual corresponde a 2 partes de 3, de su salario. (Morris, 2013).

Por otra parte, debemos tener en cuenta que, dependiendo del tiempo de duración de la incapacidad, la remuneración recibida durante ese lapso podrá ser denominada auxilio económico si se trata de los primeros 180 días contados a partir del hecho generador de la misma, o subsidio de incapacidad si se trata del día 181 en adelante. La obligación del pago de incapacidades está distribuida de la siguiente manera. (Michell, 2020)

- Entre el día 1 y 2 está a cargo del empleador según lo establecido en el artículo 1 del Decreto 2943 de 2013.
- Entre el día 3 y 180 el pago de las incapacidades estará a cargo de la EPS a la que se encuentre afiliado el trabajador, y corresponderá al 66.6% del salario devengado mensualmente.
- Desde el día 181 y hasta un plazo de 540 días, el pago de incapacidades está a cargo del Fondo de Pensiones, de acuerdo con la facultad que le concede el artículo 52 de la Ley 962 de 2005 para postergar la calificación de invalidez, cuando haya concepto favorable de rehabilitación por parte de la EPS y

corresponderá al 50% del salario devengado, sin que pueda ser inferior a un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

- Por último, las incapacidades que se generen a partir del día 541, se encuentran a cargo de la EPS a la cual esté afiliado el trabajador, conforme lo establecido en la Ley 1753 de 2015, artículo 67, y corresponderá al 50% del salario devengado, sin que pueda ser inferior a un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

Tabla 1. Radicación y Cobro De Incapacidades Kamex

Radicación y Cobro De Incapacidades Kamex

Tiempo incapacidad	Empleador	% del IBC	EPS	% del IBC	AFP	% del IBC
De 1 a 2 días	x	66.67%				
De 3 a 90 días			x	66.67%		
De 91 a 180 días			x	50%		
De 181 a 540 días					x	50%
De 541 días a			x	50%		

Nota. (2018, 13 de junio). Grupogjr.com. <https://www.grupogjr.com/como-hacer-recobro-o-rembolso-por-pago-de-incapacidades-a-la-eps/>

Ahora bien, el auxilio por incapacidad se define como el reconocimiento de la prestación de tipo económico y pago de la misma que hacen las Entidades Promotoras de Salud -EPS-, a sus afiliados cotizantes no pensionados, por todo el tiempo que estén inhabilitados física o mentalmente para desempeñar en forma temporal su profesión u oficio habitual. De la misma

forma el procedimiento para el pago de las prestaciones económicas por concepto de incapacidad y licencias de maternidad o paternidad, se contempla en el Decreto 780 de 2016, en el artículo descrito a continuación: Artículo 2.2.3.1.1 Pago de prestaciones económicas. A partir de la fecha de entrada en vigor de las cuentas maestras de recaudo, los aportantes y trabajadores independientes, no podrán deducir de las cotizaciones en salud, los valores correspondientes a incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad y/o paternidad. El pago de estas prestaciones económicas al aportante será realizado directamente por la E.P.S., a través de reconocimiento directo o transferencia electrónica en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la autorización de la prestación económica por parte de la E.P.S. La revisión y liquidación de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas se efectuará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud del aportante (Gómez Bk, sin fecha)

Considerando que, los requisitos necesarios señalados por la Corte Constitucional para que una EPS se encuentre obligada a pagar en favor de un afiliado una incapacidad médica por enfermedad general son: (...) (i) que el trabajador (dependiente o independiente), haya cotizado un mínimo de cuatro (4) semanas en forma ininterrumpida y completa y, (ii) que su empleador (en el caso de los trabajadores dependientes o él mismo, en el evento de que se trate de un trabajador independiente), haya pagado de manera oportuna las cotizaciones al sistema de seguridad social en salud, por lo menos cuatro (4) de los seis (6) meses anteriores a la fecha de causación del derecho y que lo haya hecho de manera completa frente a las cotizaciones de todos sus trabajadores, por lo menos durante el año anterior a la fecha de causación del derecho (Sentencia T-602 de 2007). (Duque Quintero, S.P., Quintero Quintero, M.L., & González Sánchez, P. 2017).

Es necesario recalcar que el empleado debe informar al empleador sobre la expedición de la respectiva incapacidad, y presentar los soportes necesarios para la radicación, así mismo el empleador tiene la obligación de gestionar directamente ante las EPS el reconocimiento de la misma a cargo del SGSSS, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 121 del Decreto Ley 019 de 2012 (Bolaños Zambrano, J. 2015).

“Artículo 28. Prescripción del derecho a solicitar reembolso de prestaciones económicas. El derecho de los empleadores de solicitar a las Entidades Promotoras de Salud el reembolso del valor de las prestaciones económicas prescribe en el término de tres (3) años contados a partir de la fecha en que el empleador hizo el pago correspondiente al trabajador” (ministerio de salud y protección social, 2011).

Para terminar por medio de la línea de investigación realizada, se ha comprendido el manejo que tiene la seguridad social en Colombia infundida por la Ley 100 de 1993, sobre las incapacidades, y se entiende que las empresas son las encargadas de solicitar el cobro de las incapacidades bajo los lineamientos requeridos de las entidades encargadas de realizar los reconocimientos de esas prestaciones económicas.

7. Planeación y metodología

La planeación de esta investigación se construye desde el instante donde se evidencia la deficiencia en el proceso de cobro de incapacidades, y desde allí se implementa la metodología a trabajar para la resolución de la problemática presentada en la empresa Kamex International, a continuación se permitirá establecer los procedimientos a seguir con el fin de cumplir con los objetivos planteados por medio de la ayuda de diferentes fuentes de

información, así se lograra identificar el correcto proceso de radicación y cobro de incapacidades que la empresa requiere para mitigar el impacto económico actual.

La metodología conducida por medio de procedimientos, técnicas, leyes permite crear un sistema de ayuda para estructurar esta sistematización bajo el marco metodológico expuesto a continuación:

- **Enfoque:** Con la identificación del problema a resolver y con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, esta sistematización se realizará por medio de un enfoque cualitativo, del mismo modo por medio de una investigación exploratoria se obtendrá una mayor comprensión de la problemática a planteada.
- **Tipo de estudio/alcance:** el estudio que se tendrá en cuenta para la investigación de este trabajo, es de tipo descriptivo, ya que permitirá realizar un análisis y detalle de la situación.
- **Método de investigación:** el tipo de método a desarrollar es no experimental de tipo transversal, y por medio de las diferentes herramientas que este ofrece, se busca conseguir un resultado favorable para la empresa Kamex International.
- **Población/universo de estudio:** la población/universo de estudio para la presente investigación se trata de la empresa Kamex y el proceso actual de radicación y cobro de incapacidades.
- **Fuentes y técnicas para la recolección de información:** Como técnica para la recolección de la información, se plantea una entrevista que nos permite conocer a profundidad como es el funcionamiento del proceso de radicación y cobro de incapacidades, además de la investigación documental.

7.1. Soportes y materiales

Para el curso de la presente sistematización, es necesario contar con soportes y materiales fundamentales para dar finalidad al objetivo general, como lo son:

- Base histórica de incapacidades que permite realizar un análisis sobre el valor en cartera de las mismas.
- Consulta de normatividad vigente sobre el manejo de incapacidades.
- Entrevista realizada al personal cercano a la problemática, como lo es a Dirección de gestión humana, la dirección administrativa y financiera y la dirección contable.

7.2. Identificación de actores e involucrados

En la identificación de los actores involucrados, principalmente resalto la colaboración de mi jefe inmediato Julia Castaño como directora de gestión humana, siendo la interlocutora en los 3 periodos del desarrollo de mi práctica profesional, quien se encarga de controlar la políticas de la compañía junto con la organización y planificación del personal promoviendo así una eficaz y eficiente gestión del talento humano, de tal modo por su actuar y conocimiento se logra identificar con una mayor precisión las falencias del proceso de radicación y cobro de incapacidades y a causa de ello proponer una acción de mejora teniendo en cuenta sus sugerencias, sin dejar de lado a la dirección contable encargada de planear, analizar y controlar la gestión de los recursos financieros, además de controlar y evaluar todo lo relacionado con la información contable y tributaria de la empresa, que apporto la información de los valores pendientes por pago de incapacidades.

7.3. Variables o factores intervenidos e indicadores

Por medio de la ayuda de variables e indicadores necesarios para el desarrollo de la presente sistematización que permitirán analizar un contexto completo de la problemática, es necesario hacer uso de la base histórica de incapacidades con el fin de exponer los siguientes indicadores:

1. Participación porcentual de cartera por entidad (años 2016 a 2020): Este indicador nos permite evidenciar cual es la entidad con mayor participación en la cartera, en esta ocasión se evidencia que la entidad con mayor valor pendiente por pago es Famisanar con un porcentaje del **38.16** ver tabla 2, sospechando que el no pago de esta entidad corresponde a no concluir de manera correcta el proceso de radicación y cobro.

Tabla 2

Cuadro de participación porcentual en cartera por entidad (años 2016 a 2020)

Entidad	Total	Porcentaje
COLMENA ARL	5.872.183	6,67%
CAFESALUD	3.408.638	3,87%
CAPITAL SALUD	2.068.365	2,35%
SURAMERICANA	2.737.954	3,11%
COLPENSIONES	2.196.964	2,50%
CONVIDA	126.936	0,14%
COOMEVA	5.006.527	5,69%

FAMISANAR	33.602.228	38,16%
NUEVA EPS	10.238.375	11,63%
SALUD TOTAL	5.254.347	5,97%
SANITAS	8.631.757	9,80%
MEDIMAS	6.314.165	7,17%
COMPENSAR	2.589.194	2,94%
General	88.047.633	100,00%

Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

Figura 2

Gráfico de participación porcentual en cartera por entidad (años 2016 a 2020)



Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S

2. Días ausentismo empresa vs entidad (años 2016 a 2020): Este indicador nos permite identificar los días correspondientes al pago del auxilio económico de incapacidad por parte de la empresa, y el pago de prestaciones económicas por entidad, como podemos ver en la tabla se evidencia que el año con mayor ausentismo es el 2018, con un total de 1.514 días, distribuidos así, 203 días a cargo de la empresa y 1.310 días a cargo de la entidad ver tabla 3.

Tabla 3

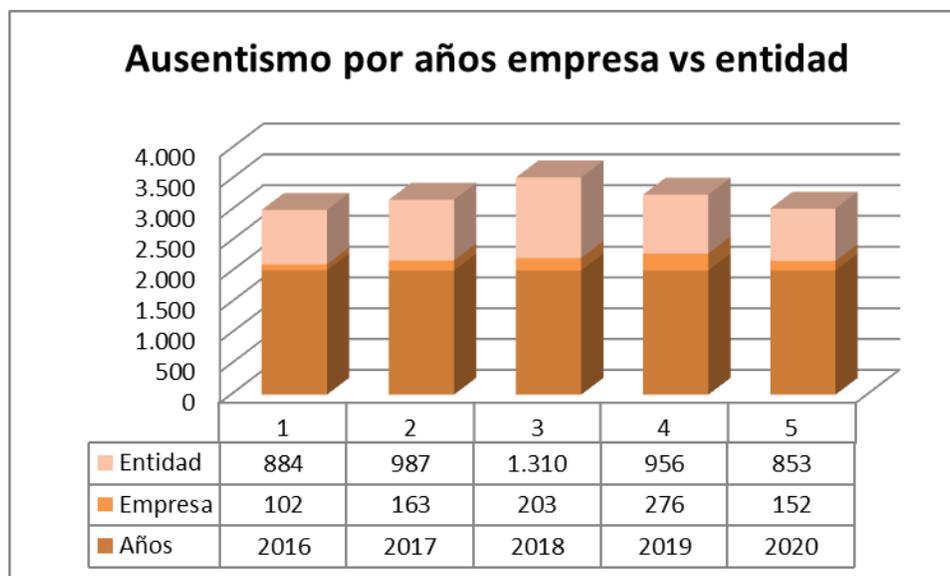
Cuadro de días de ausentismo empresa vs entidad (años 2016 a 2020)

Año	Días empresa	Días entidad	Total días incapacidad
2016	102	884	986
2017	163	987	1150
2018	203	1310	1514
2019	276	956	1232
2020	152	853	1005
Total	896	4990	5887

Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

Figura 3

Gráfico de días de ausentismo empresa vs entidad (años 2016 a 2020)



Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

3. Cartera total por años (años 2016 a 2020): Este indicador nos permite identificar el año en el cual se tiene un mayor valor pendiente por pago de las entidades correspondientes, concluyendo así que el año 2016 es el que mayor impacto económico genera a la empresa con un total de **\$22.159.922** ver tabla 4.

Tabla 4

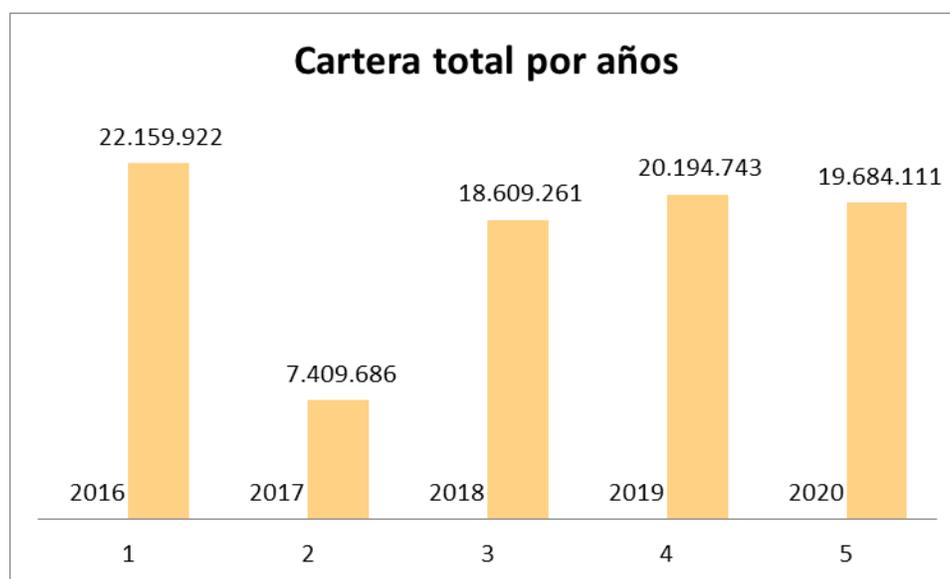
Cuadro de cartera total por años (años 2016 a 2020)

Año	Total
2016	22.159.922
2017	7.409.686
2018	18.609.261
2019	20.194.743
2020	19.684.111

Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

Figura 4

Gráfico de cartera total por años (años 2016 a 2020)



Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

4. Causal de negación para el pago de prestaciones económicas: Este indicador nos permite identificar con claridad la causa por la cual no están siendo pagadas las incapacidades, evidenciando así que la causal más común es la de “documentación incompleta” con un porcentaje del 45%, y con un porcentaje del 25% sigue “sin solicitud de reconocimiento económico”; lo que ha generado una falla en el flujo de efectivo, debido a la responsabilidad que tendría la empresa por asumir estos errores.

Tabla 5

Cuadro de causal de negación para el pago de prestaciones económicas:

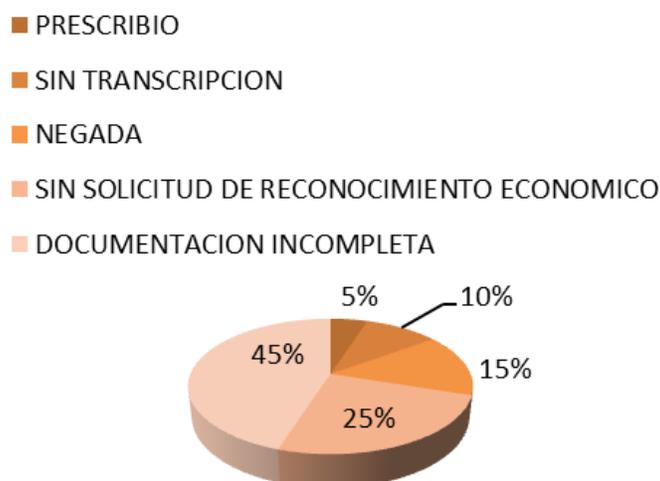
Causal	Total
Prescribió	5
Sin transcripción	10
Negada	15
Sin solicitud de reconocimiento económico	25
Documentación	45
Total	100

Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

Figura 5

Gráfico de causal de negación para el pago de prestaciones económicas

Causal de negación



Nota. “Elaboración propia -datos tomados de la base de datos de KAMEX INTENATIONAL S.A.S”

7.4. Herramientas e instrumentos

Para una investigación se hace necesario trabajar en la búsqueda minuciosa de información con el fin de cumplir con los objetivos propuestos y así poder sustentar el problema en cuestión, para ello se requiere apoyo de herramientas e instrumentos con el fin de comprobar la autenticidad de la información suministrada en la investigación, y por lo tanto facilitar la comprensión de los lectores. Así mismo en la presente sistematización de radicación y cobro de incapacidades se hizo importante utilizar:

- Con el desarrollo de las prácticas profesionales en los tres periodos, no solo obtuve la oportunidad de detallar el funcionamiento del proceso de gestión humana paso a paso, sino también lograr evidenciar la problemática sobre radicación y cobro de incapacidades por el manejo inadecuado del proceso, conviene subrayar que esto genera un importante impacto económico en la compañía.
- La entrevista por medio de la cual permite conocer la opinión de los actores de la compañía involucrados en el proceso y así poder obtener una información específica, consistente y real.
- La investigación documental empleada utilizada para confirmar para sustentar la problemática, en donde se utilizó la herramienta de Google académico como fuente principal de búsqueda, la cual apporto tesis, normatividad vigente, entre otras necesarias para dar forma y seguridad en el presente estudio
- La base histórica de incapacidades, por medio de la cual se pudo evidenciar la causal de negación, el valor total de cartera entre otra información de importancia para desarrollar la estrategia que da solución a la problemática.

7.5. Fases y procesos

En el desarrollo de la presente sistematización se hizo necesario seguir con un paso a paso o fases, mediante las cuales se implementaron ciertas actividades a ejecutar para dar cumplimiento a los objetivos planteados, las cuales se catalogan a continuación:

Inicio

En este apartado se llevó a cabo la identificación de la problemática identificada en el desarrollo de las prácticas profesionales, que concierna la presente investigación en cuanto a las

fallas en el proceso de radicación y cobro de incapacidades generando una gran afectación económica, lo que permitió crear una estrategia con el fin de mejorar el proceso y así poder realizar esta propuesta para la sistematización de la práctica profesional.

Planeación

Es primordial desarrollar con claridad esta fase, pues es la que direccionara una adecuada gestión de la sistematización, y a causa de esta se determinara el tiempo y como se llevaran a cabo las actividades, de manera que se procede a realizar un cronograma de actividades detalladas donde se evidencia el curso que tomara la investigación de la mano con los objetivos específicos anteriormente planteados.

Ejecución

En esta fase damos ejecución al desarrollo de las actividades detalladas, donde se logra revisar y evaluar el proceso de radicación y cobro de incapacidades. Por consiguiente, se realiza una verificación minuciosa con ayuda de herramientas para consolidar la información pertinente que permita implementar el desarrollo de la investigación, con esto quiero decir que fue necesario consultar la normatividad vigente sobre la radicación y cobro de incapacidades y los requisitos exigidos por cada entidad para realizar el pago de estas prestaciones económicas.

En definitiva, se procede con la elaboración de una estrategia de mejora para el correcto funcionamiento del proceso afectado, la cual trata de un procedimiento sobre la manera indicada de radicar y cobra las incapacidades.

Revisión o evaluación

En esta fase se realizan los análisis correspondientes mediante la revisión y/o evolución, por tanto, como resultado las observaciones y posteriormente las correcciones a aplicar en el procedimiento de radicación y cobro de incapacidades con el fin de generar una mejora continua en el proceso de la compañía.

Implementación

Para concluir en esta etapa se sustenta el resultado de la sistematización en la compañía Kamex International S.A.S, realizando entrega y socialización del procedimiento de radicación y cobro de incapacidades para la respectiva aprobación, y posteriormente aplicación en el proceso de gestión humana, sin antes socializar las conclusiones y recomendaciones encontradas en el curso de esta investigación.

7.5.1. Matriz de actividades y cronograma

Figura 6

Cronograma de actividades realizadas en la empresa Kamex

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Objetivos específicos	Lista de Actividades	Duración (Semanas)	Fecha Inicio	Fecha Final	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
					1. Identificar las falencias en el proceso de radicación y cobro de incapacidades al interior de la empresa.	1. Ver base de historico de radicación de incapacidades de la empresa .	1	1/02/2021	5/02/2021								
2. Comprobar si los documentos que se enviaban eran los correctos.	2	8/02/2021	19/02/2021														
3. Consultar si se radicaban las incapacidades a partir de los días correspondientes, con el fin de evitar posibles cobros que no correspondan y valores cargados en el sistema que nunca pagaran.	1	1/02/2021	5/02/2021														
2. Analizar la normatividad vigente para la radicación y cobro de incapacidades.	1. Identificar los días que asume la empresa y los que paga la Eps en las incapacidades para conocer cuales van a ser reconocidas.	3	22/02/2021	19/03/2021													
	2. Verificar que causales de negación existen	2	8/02/2021	19/02/2021													
	3. Verificar que documentación es requerida por las entidades para la radicación y cobro.	5	8/03/2021	9/04/2021													
3. Elaborar propuesta para el procedimiento de radicación y cobro de incapacidades.	1. Enlistar actividades a realizar y sus responsables.	2	12/04/2021	23/04/2021													
	2. Revisar con la directora de gestión humana	1	1/03/2021	5/03/2021													
	3. Aplicar recomendaciones de la directora de gestión humana	3	29/03/2021	16/04/2021													
Resultados y discusión	1. Presentación del documento con el tutor	8	1/03/2021	23/04/2021													
Conclusiones y recomendaciones	1. Realizar ajustes solicitados	2	12/04/2021	23/04/2021													
Revisión final del documento	1. Entrega del proyecto	1	26/04/2021	30/04/2021													

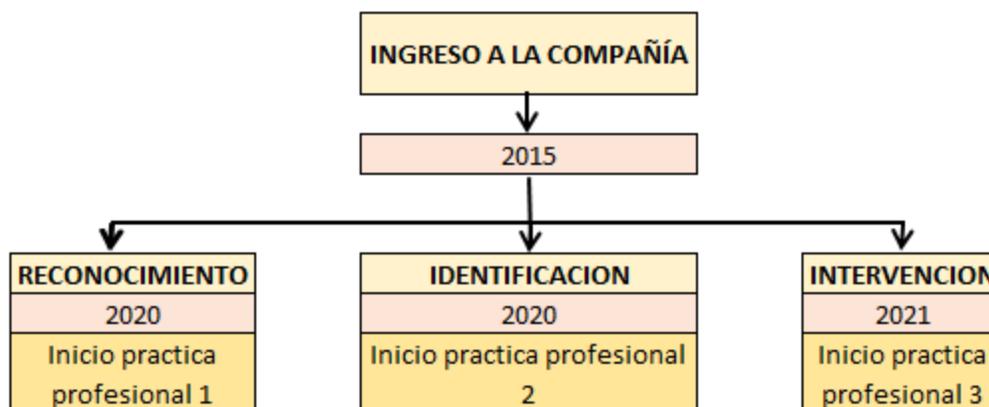
Nota. Elaboración propia

7.5.2. Reconstrucción de la experiencia

Este apartado nos permite hacer una reconstrucción de la práctica profesional, y con ello el aprendizaje obtenido y sus experiencias con aportes significativos como profesional en el ámbito laboral y como persona. De tal modo esta reconstrucción se cataloga en tres etapas importantes.

Figura 7

Historial de desarrollo de prácticas profesionales



Nota. Elaboración propia

Reconocimiento

Recordando años atrás, mi ingreso a la compañía viene desde el año 2015, ingrese como aprendiz técnico de recursos humanos en el área de gestión humana apoyando a mi compañera de contratación, a su vez esta experiencia me permitió comprender y aprender lo relacionado con esta área, y al pasar de los años me permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos en mi carrera de administración.

En el avance de mi formación académica inicié desarrollando la práctica profesional 1 en Febrero de 2020 como vínculo laboral, en el área de gestión humana y proceso de nómina, donde debía desarrollar actividades como la liquidación y correcto trámite de la nómina del personal en términos de tiempo y de acuerdo con la información y registro de novedades y regulaciones, con esta experiencia me pude abrir paso a otra área de importancia en gestión humana, logrando fortalecer mi perfil laboral y académico.

Identificación

En la fase del desarrollo de la práctica profesional 2 en Agosto de 2020, logre por medio de mis habilidades y destrezas asumir una mayor responsabilidad en el cargo, con funciones como lo fue la liquidación y revisión de la seguridad social, elaboración de informes, elaboración de prestaciones sociales, e indicadores a mi cargo, lo que me permitió ampliar mi campo de conocimiento en el área y poder evidenciar las falencias incurridas en el proceso de radicación y cobro de incapacidades que traía consigo una representación económica negativa para la empresa.

Intervención

Continuando con el desarrollo de mí practica 3 en febrero de 2021, y logrando evidenciar las falencias del proceso en mí practica anterior, propongo generar una estrategia para la mejora de este proceso por medio de la sistematización presente, donde formalmente se desarrolla el proceso de investigación correspondiente para dar cumplimiento al problema encontrado.

8. Análisis de la intervención

Por medio de la intervención realizada a la empresa Kamex International S.A.S, se logró identificar la problemática presentada en el proceso de radicación y cobro de incapacidades, haciendo necesario la aplicación una estrategia para mitigar errores futuros y subsanar los actuales.

8.1 Resultados

Con base en la entrevista realizada a los directores de la organización involucrados en la problemática y con el fin de conocer la percepción frente al proceso de radicación y cobro de incapacidades, se obtienen los siguientes resultados:

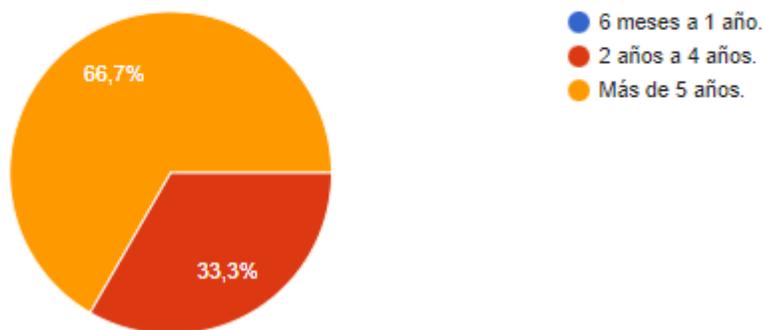
1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

Figura 8

¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

¿ Cuanto tiempo lleva en la empresa ?

3 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, de 3 directores encuestados, el 66.67% lleva laborando en la empresa por más de 5 años, y el 33.3% de 2 a 4 años, concluyendo así que las personas encuestadas tienen un paso por la compañía superior a 2 años, lo que genera confianza en las respuestas dadas.

¿Considera que se tiene un adecuado manejo en el proceso de *incapacidades*?

Figura 9

¿Considera que se tiene un adecuado manejo en el proceso de incapacidades?

¿ Considera que se tiene un adecuado manejo en el proceso de incapacidades ?

3 respuestas

No

Actualmente la situación del manejo de incapacidades en la compañía ha generado un valor muy elevado en la cartera de entidades de salud, lo que conlleva a generar afectaciones en el flujo financiero, este proceso debe ser reorganizado de forma inmediata, debe ser eficaz y oportuno para evitar que estas cifras en aumento.

Nota. Elaboración propia

Con las respuestas obtenidas se puede observar que 3 de 3 directores niegan un adecuado manejo en el proceso de incapacidades y solicitan una reorganización de forma inmediata.

2. ¿Qué consecuencias trae para la empresa un incorrecto manejo de cobro de incapacidades?

Figura 10

¿Qué consecuencias trae para la empresa un incorrecto manejo de cobro de incapacidades?

¿ Que consecuencias trae para la empresa un incorrecto manejo de cobro de incapacidades ?

3 respuestas

Genera un retraso en el cobro de cartera por causa de las mismas, dónde la empresa termina asumiendo un costo que no le corresponde. Además de los reprocesos que esto con lleva, cuando no se tiene un claro procedimiento de como realizar la función.

Perdida de dinero al no realizar el cobro y seguimiento al pago de las incapacidades generadas a los colaboradores.

Dentro de las principales consecuencias se encuentran la afectación al flujo financiero y la recuperación de cartera, que puedo no llegar a ser del 100% ya que si no se gestiona y se realiza el debido proceso puede que no se puedan percibir todos los valores por este concepto.

Nota. Elaboración propia

Analizando las respuestas de la directora de gestión humana, la directora financiera y la directora contable, se puede deducir que el incorrecto manejo del cobro de incapacidades genera una cartera vencida afectando directamente el flujo financiero.

3. ¿Qué resultado espera con la implementación de un procedimiento de radicación y cobro de incapacidades?

Figura 11

¿Qué resultado espera con la implementación de un procedimiento de radicación y cobro de incapacidades?

¿ Que resultado espera con la implementación de un procedimiento de radicación y cobro de incapacidades?

3 respuestas

Que el proceso se parametrize de tal manera que se controle el cobro y realice seguimiento al pago de las entidades.

Se espera que el personal encargado de generar el cobro de incapacidades, pueda tener una orientación del paso a paso, del cobro de éstas, según la reglamentación requerida por cada entidad a la cual se va a realizar la radicación y poder tener un mejor control y orden al momento de radicar y cobrar las incapacidades y evitar recobros, demoras, o re procesos, como se ha venido presentando.

Al implementar una guía que oriente al personal encargado del proceso a seguir desde el momento de recepción de la incapacidad se generará un proceso eficaz que permita que éstas se cobren de forma efectiva y que este dinero sea recuperado en el tiempo adecuado.

Nota. Elaboración propia

Los resultados esperados con la implementación del procedimiento son muy positivos, pues se espera la parametrización del proceso de manera correcta.

Resultados propuesta de mejoramiento:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el trámite de radicación y cobro de incapacidades médicas de origen común, licencias de maternidad o paternidad, provenientes de las entidades promotoras de salud (EPS), y el trámite ante a las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP).

2. DEFINICIÓN

El instructivo de radicación y cobro de incapacidades establece los pasos a seguir para realizar el procedimiento de manera correcta.

3. ALCANCE

Aplica para incapacidades médicas de origen común, licencias de maternidad o paternidad, de los colaboradores de Kamex International S.A.S

4. DEFINICIONES

- ✓ **Incapacidad:** Es el estado de inhabilidad física o mental que impide desempeñar en forma temporal o permanente, la profesión u oficio del trabajador.
- ✓ **Certificado de incapacidad:** Es el documento único oficial que expiden las EPS o centros de atención médicos, a través de los profesionales de la salud autorizados. Cuando haya sido mal expedido debe solicitarse la sustitución y en el evento de pérdida, se debe solicitar su reposición o reemplazo.
- ✓ **Prorroga:** Es la incapacidad que se expide posterior a la inicial por la misma enfermedad o diagnóstico, siempre y cuando entre una y otra no haya una interrupción mayor de 30 días calendario
- ✓ **Por enfermedad general:** Consecuencia de una enfermedad o accidente de origen común que no guarda relación con el desarrollo del trabajo o el medio en el cual el (la), trabajador (a), ejerce sus funciones
- ✓ **Licencia de maternidad:** Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto remunerada con el salario que devengue al momento de iniciar su licencia (Ley 1822 de 2017).
- ✓ **Licencia de maternidad preparto:** Esta será de dos (2) semanas con anterioridad a la fecha probable del parto debidamente acreditada.
- ✓ **Licencia de maternidad por adopción:** La licencia de maternidad también se reconoce por la adopción de un menor de 7 años de edad, por un período de 14 semanas, es decir, 98 días y ésta se hará extensiva al padre adoptante, en el caso que no tenga esposa o compañera. Para todos los efectos, la fecha del parto se asimilará a la fecha de entrega oficial del bebé adoptado.
- ✓ **Licencia de paternidad:** El esposo o compañero permanente tendrá derecho a ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad. La licencia remunerada de paternidad opera por los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera.
- ✓ **Aborto:** En caso de aborto o parto con criatura muerta, la afiliada tendrá derecho al periodo necesario de incapacidad por enfermedad general. Su tiempo, será de dos (2) a cuatro (4) semanas, según criterio médico.

5. RESPONSABILIDADES

- ✓ **Analista de Nomina:** Es responsabilidad de la Analista de nómina elaborar, implementar, actualizar y cumplir con este procedimiento.
- ✓ **Colaborador:** Es responsabilidad del colaborador cumplir con la documentación requerida para cumplir con este procedimiento.
- ✓ **Practicante:** Es responsabilidad del practicante apoyar las funciones de cobro para cumplir con este procedimiento.

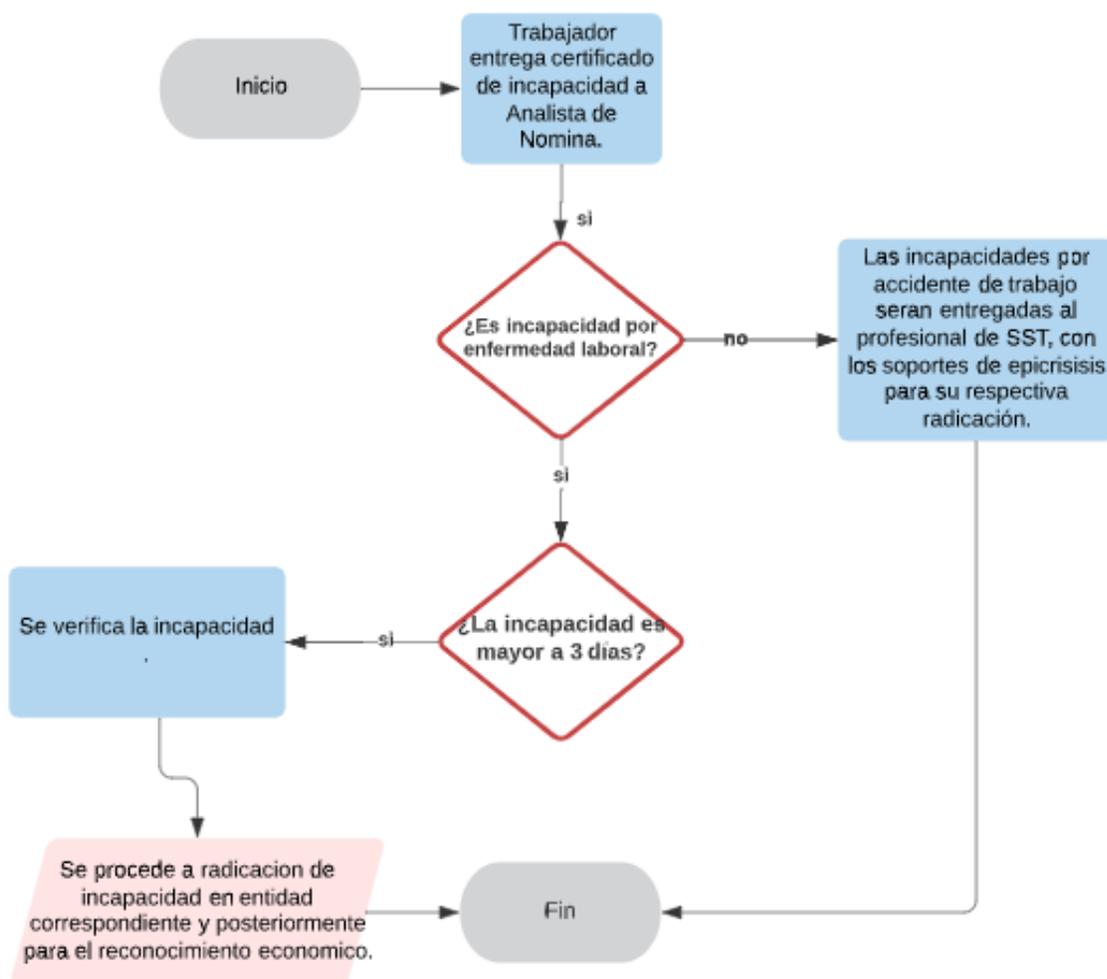
6. PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	<p>Recepcionar por parte del colaborador, el registro de incapacidad o licencia original generada por la EPS y copia de la historia clínica, en los dos días hábiles siguientes a la fecha de expedición del documento y registrar en la base de datos de incapacidades.</p> <p>El certificado médico de incapacidad o licencia debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fecha de expedición. -Nombre completo de la persona a la que se le expide, fecha de inicio y terminación. -Número de días de incapacidad. -Diagnóstico clínico completo. -Origen, si es incapacidad por enfermedad general o por licencia de maternidad o paternidad. -Identificación del médico que expide el certificado: nombre completo y número de registro médico. -Para la licencia de maternidad, debe contener fecha probable del parto, fecha de parto y edad gestacional. <p>Según el tipo de incapacidad o licencia se requieren los siguientes soportes anexos si es mayor a 2 días:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Licencia de maternidad recién nacido vivo: Certificado médico o solicitud de la usuaria con historia clínica anexa donde se pueda verificar la fecha probable de parto y la edad gestacional y registro civil de nacimiento del hijo. -Licencia de maternidad recién nacido no vivo o aborto: Historia clínica del acto donde se genera el derecho, información de fecha de parto, fecha probable de parto, edad gestacional, no viabilidad recién nació o constancia aborto. -Licencia de paternidad: Registro civil de nacimiento del hijo y copia de la historia clínica de la madre para determinar edad gestacional. - Incapacidad médico no adscrito a la red de la EPS (Transcripción): Copia de historia clínica donde se genera el certificado. - Licencia por adopción: Copia del acta de entrega del menor. 	Analista de Nomina	Certificado de incapacidad o licencia, soportes y base de datos incapacidades.
2	<p>Solicitar y enviar transcripción ante la entidad correspondiente, remitiendo diligenciado el formato que cada una disponga para este fin y adjuntando los documentos soportes requeridos según el tipo de incapacidad o licencia como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificado médico. -Copia Epicrisis o copia de historia clínica. -Cedula ampliada al 150% (solo se envía a la entidad que 	Analista de Nomina	Formatos de transcripción de la entidad que corresponda y soportes.

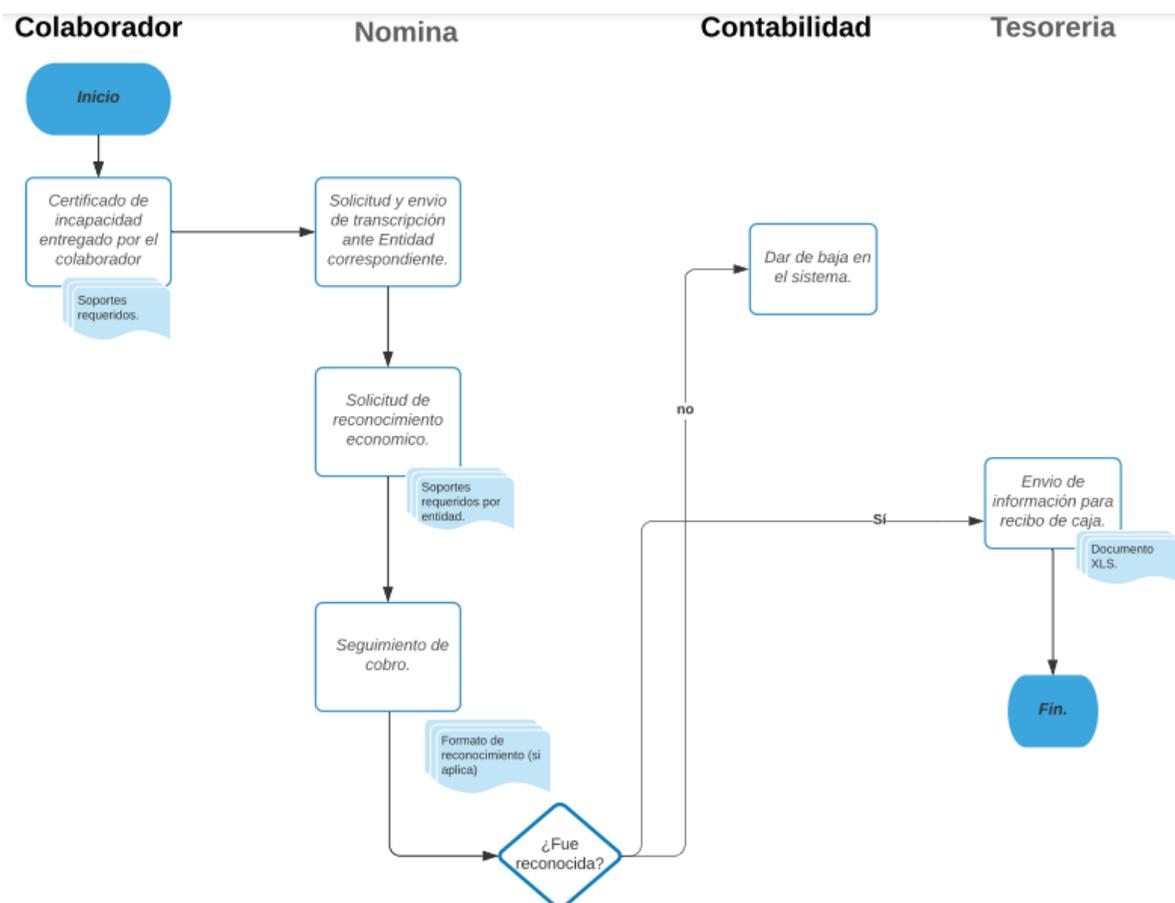
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	la requiera). -Registro de nacido vivo para licencias. Nota: cabe aclarar que los certificados de incapacidad expedidos con papelería directa de la EPS no aplican para transcripción, se procederá a hacer el reconocimiento económico directamente con la entidad encargada.		
3	Una vez transcrita, solicitar el pago del reconocimiento económico, adjuntando la documentación correspondiente como: -Diligenciamiento de formato solicitud reconocimiento económico para las EPS que lo exija -Para el pago en abono a cuenta bancaria se deberá enviar certificado bancario no mayor a 30 días, diligenciando los formatos que la entidad requiera, si ya se encuentra inscrita se omitirá ese paso. -Demás soportes requeridos por la entidad.	Analista de Nomina	Formatos de reconocimiento económico de la Eps que lo solicite, cuenta bancaria si aplica y soportes correspondientes.
4	Una vez la incapacidad o licencia se encuentre revisada, liquidada y autorizada lo cual tiene un tiempo de 15 días hábiles por las entidades, se debe realizar el seguimiento del pago en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la autorización por la entidad según decreto único reglamentario 780 de 2016 modificado por el decreto 1333 de julio de 2018, en su artículo 2.2.3.1.1. y alimentar la base de datos de incapacidades con fecha de pago u observación si se requiere.	Practicante de Gestión Humana	Base de incapacidades.
5	Si la incapacidad no es reconocida se deben validar las causales de negación: -Si es por falta de documentación se debe completar el proceso y enviar en un plazo no mayor a 3 años para evitar la prescripción de la misma, -Si es error de la entidad, se debe enviar el certificado con documento expreso solicitando su revisión y soporte de planillas de seguridad social o demás anexos requeridos. -Si es por incumplimiento de requisitos se debe informar a contabilidad para realizar el retiro de ese valor en el sistema de la empresa.	Analista de Nomina	Documentación completa y soportes correspondientes.
6	Cuando ingrese el pago por incapacidad, se debe enviar a tesorería la descripción por tercero para realizar el recibo de caja con los siguientes datos: -Documento XLS con número de identificación, nombre completo, fecha de pago, banco, valor pagado, valor contabilizado, diferencia (si aplica) y documento cruce.	Analista de Nomina	Documento XLS con información completa.

7. DIAGRAMA DE FLUJO RADICACION Y COBRO DE INCAPACIDADES

- Anterior



- Nuevo



Por medio de los diagramas de flujo realizados, se puede evidenciar la ausencia de un proceso sin estructuración, debido a que anteriormente no era claro el paso a seguir ni la responsabilidad por cada actividad a cumplir para la radicación y posteriormente el cobro de las incapacidades, ahora con la implementación del procedimiento en el nuevo diagrama de flujo se ven plasmados los pasos a seguir y los responsables por cada área.

8. RECOMENDACIONES

Para el uso de las plataformas digitales registradas en algunas entidades se debe utilizar el usuario clave en la ruta: Nomina, usuarios claves y entidades.

8.2 Conclusiones

Según los resultados obtenidos se concluye que:

- Es importante saber que cada organización debe contar con un proceso de gestión humana eficiente y eficaz donde las funciones sean claras y así poder cumplir con los objetivos de la organización, es por eso que un manejo inadecuado de las incapacidades y falta de control de cobro conlleva a que estos objetivos no se cumplan, debido al impacto económico que esto trae y que como consecuencia generar afectaciones al interior de la empresa, obligando quizás a la reducción de ciertos gastos lo que compromete la misión de la organización.
- Dentro de la problemática encontrada en la empresa kamex, se identifica la importancia de implementar un procedimiento de radicación y cobro de incapacidades que describa puntualmente el correcto manejo que se debe tener, cumpliendo con los lineamientos exigidos por cada entidad y actuando con la normatividad vigente y así mitigar la pérdida del reintegro que las entidades deben realizar a las empresas por estas prestaciones económicas.
- Con la implementación del procedimiento de radicación y cobro de incapacidades que generara a la empresa kamex una mejora continua en el proceso de gestión humana y por lo tanto en el área de nómina, se estima una recuperación de cartera de aproximadamente **\$88.057.723** desde el año 2016 al 2020, una cifra que afectara positivamente el flujo de efectivo en la compañía.

9. Aprendizajes

9.1. Aportes significativos de la experiencia desde lo humano

El mundo cambiante ha traído consigo una infinidad de retos a los que todos somos sometidos, por ello es necesario trabajar en habilidades y aptitudes necesarias para dar frente a esos retos. En cuanto a los aportes significativos puedo decir que esta experiencia fue un proceso de autodescubrimiento de fortalezas y debilidades, lo cual me permitió conocerme mejor y lograr manejar de una forma más efectiva las diferentes situaciones personales y profesionales.

9.2. Aportes significativos en lo profesional

Sin duda alguna la práctica profesional ha dejado experiencias innumerables y satisfactorias por ser esta para muchos la primera oportunidad de vincularse a una organización, y en su avance lograr adquirir experiencia, mediante el desarrollo de habilidades y actitudes frente al campo laboral, demostrando también los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. Así mismo el aporte significativo en lo profesional es gratificante, pues por medio de la oportunidad de sistematización me permití darme cuenta de las capacidades que poseía para afrontar este reto y aportar un grano de arena a la empresa que me ha ayudado a crecer laboralmente, sin dejar a lado a mi centro de formación como pilar fundamental de los conocimientos que hoy en día me han formado para ser una profesional dispuesta, capacitada y segura de sus habilidades.

9.3. Aportes significativos a las líneas de investigación del programa o un área disciplinar del campo profesional

Por medio de las diferentes líneas de investigación empleadas por la universidad e identificando la estrategia a aplicar en la problemática de la empresa Kamex International S.A.S, esta investigación hace su aporte a la línea de “Desarrollo de organizaciones”, la cual busca conseguir un correcto funcionamiento de la organización, mejorando procesos de manera continua, para lograr enfrentar las problemáticas que comprometen a toda la empresa. Así mismo por medio de la sistematización se consigue generar una mejora al proceso de radicación y cobro de incapacidades que aporta positivamente a la empresa y al área de gestión humana.

10. Referencias

Avance Jurídico Casa Editorial Ltda. (s/f). Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1438_2011]. Gov.co. Recuperado el 4 de noviembre de 2021, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html

Bolaños Zambrano, J. (2015). Incapacidades laborales de origen común.

¿Cómo hacer recobro o reembolso por pago de incapacidades a la Eps? (2018, 13 de junio). Grupogjr.com. <https://www.grupogjr.com/como-hacer-recobro-o-reembolso-por-pago-de-incapacidades-a-la-eps/>

(S / f). Consultorsalud.com. Recuperado el 2 de noviembre de 2021, de <https://consultorsalud.com/abece-del-pago-de-incapacidades-medicas/>

CROSBY, Philip. Sistema de Educación en Calidad. Philip Crosby Associates, Inc., p. 40.

Diario Oficial, Ley 776. (17 de diciembre de 2002). Obtenido de <http://jacevedo.imprenta.gov.co/tempDownloads/45D0371540563701917.pdf>

Duque Quintero, S.P., Quintero Quintero, M.L., & González Sánchez, P. (2017). El pago de incapacidades por enfermedad común y el derecho al mínimo vital de un trabajador en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 47 (127), 383-404.

DOI:/10.18566/rfdcp.v47n127.a05

FAYOL, Henri (1916) Principios y elementos de administración. Tomado de: Administración industrial y general, Buenos Aires: El Ateneo, 1972, para la edición español de Administration industrielle et générale.

Gómez, BK (sin fecha). Razones del No Recobro ante las Entidades Promotoras de Salud por Concepto de Incapacidades y Licencias en La Corporación Autónoma Regional de Boyacá - Corpoboyacá . Edu.Co. Obtenido el 25 de octubre de 2021 de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/36158/bkgomezv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Mogensen, A. H. (1932), *Common Sense Applied to Motion and Time Study*, McGraw-Hill, Nueva York.

Presidencia de la Republica, Lineamiento para el trámite de incapacidades. (1 de Octubre de 2016). Presidencia de la Republica. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/dapre/procedimientos-ylineamientos/lineamientos-dapre>

Rodríguez Jouvencel, M. (1993). La Incapacidad para el Trabajo. Barcelona: J.M. BOSCH EDITOR. S.A.

Social, M. D. (2016). Ministerio de salud y protección social. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n_205857.

Valenzuela, L. (2000). Diagrama de ishikawa. Santiago de Chile, Chile: UNAB.

Walton, M. (1988). Cómo administrar con el método Deming. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma (pp.250-255).